图书情报工作
第 64 卷 第 2 期 2020 年 1 月

高校图书馆空间认知实证研究*
——以利益相关者为视角

■ 伍玉伟[1] 洪芳林[2]

[1] 广州大学图书馆 广州 510006 [2]华南师范大学经济与管理学院 广州 510631

摘 要：[目的/意义]旨在了解馆员、读者对图书馆空间的认知，为高校图书馆空间再造实践提供借鉴和参考。[方法/过程]使用访谈法、问卷调查法调研广东省各高校图书馆馆员及读者对图书馆空间的认知情况，以利益相关者为视角，综合运用文献调研法、跨学科研究法、统计分析法与描述分析法等研究方法分析二者在图书馆空间评价、空间需求和空间改造方面的认知及差异。[结果/结论]馆员、读者都普遍认同图书馆空间的价值和作用。读者认为图书馆空间应该具有社交、研讨和自习等属性；馆员主张设置群体(小组)研习空间、开展多样化空间服务等。二者的空间认知各具差异，互为补充，共同构成和完善了图书馆空间再造的方向和路径。

关键词：高校图书馆 空间认知 利益相关者
分类号：G251
DOI：10.13266/j.issn.0252－3116.2020.02.008

1 引言

随着近年来学界对图书馆空间价值的认同和重视，高校图书馆空间再造和转型的相关研究受到了广泛的关注和讨论，这些讨论普遍认为当前图书馆“空间转向”“空间再造”和“空间重构”等研究的核心问题就是构建新的图书馆空间认知体系[1-2]。目前学界关于图书馆空间改造的认知主要包括以下 3 种观点：①休闲式空间观，这类观点提倡为读者开设茶室、咖啡室、文化休闲吧等休闲娱乐空间，以吸引用户进入到图书馆中来[3-4]；②合作化空间观，这类观点认为可以借助“图书馆”+“书店”等合作运营模式，达到多方相互促进、共同发展的目标[5-7]。③学习性空间论，主张融合“智慧图书馆服务”[8-9]等服务理念，建立“创客空间”[10-11]、“多位一体的文化空间”[12]和“能动型学习空间”[13]等多元学习空间，使图书馆空间转型与服务回归到人本和知识学习中来，保障普通使用者和弱势群体的空间利益[14]。这些研究观点为图书馆空间改造提供了丰富的理论指导，但在一定程度上忽略了馆员、读者等利益相关主体的空间认知的重要性：一方面，馆员的空间认知从某种程度上影响了其开展服务的内容和范围；另一方面，读者对图书馆空间的认知决定了其在产生某种需求(如知识需求、社交需求和娱乐需求等)后，是否会产生向图书馆寻求服务的意愿与行为。

在此基础上，一些研究者开始尝试在他们的相关研究中加入读者的空间认知部分。如燕大元、张晓莹等通过问卷调查方法对 H 大学的读者高校图书馆使用习惯和认知状况及其相关性展开了调查，调查结果显示：用户主要将高校图书馆视为学习场所和信息查询场所，其次是社交场所，最后是作为休闲场所[1]；肖平、杨晓娜在一项关于高校图书馆信息共享空间的使用意愿研究中提出，用户的空间认知的差异性会给使用意愿带来较大的影响[16]；而其他学者，如王婧、卢永红等则采用图式模式和语言模式等方法对图书馆内部空间的认知状况[17]、数字化背景下高校图书馆交流空间的认知情况[18]展开了分析和研究。但总的来说，已有的空间认知相关研究和调查大多局限于读者的空间认知，忽略了馆员等其他重要的空间利益相关主体的具体空间认知及服务诉求。因此，本文分析了图书馆

* 本文系国家社会科学基金一般项目“基于用户行为的高校图书馆空间再造与评价研究”(项目编号：17BTQ018)研究成果之一。
作者简介：伍玉伟(ORCID：0000－0002－8976－6269)，副研究馆员；洪芳林(ORICD：0000－0001－5926－9934)，硕士研究生，E-mail：2094415440@qq.com。
收稿日期：2019－05－13 修回日期：2019－08－14 本文起止页码：68－76 本文责任编辑：易飞

空间的主要利益相关者类型划分，通过访谈、问卷调查法调研了广东省各高校图书馆馆员和读者两个主要利益相关主体对图书馆空间的认知情况，并采用 SPSS 分析软件和描述分析方法分析了二者的认知差异，以期为图书馆空间再造与转型提供一定的参考和借鉴。

2 高校图书馆空间利益相关者分析

利益相关者理论起源于 20 世纪 60 年代公司治理领域，是由美国斯坦福研究所（Stanford Research Institute）在 1963 年首次提出的用以阐述企业利益相关者的支持对企业生存具有极端重要性的理论。该理论认为，企业发展离不开股东、债权人、雇员、消费者、供应商等各个利益相关者的投入或参与，企业应追求的是利益相关者的整体利益，而不只是某些主体的利益[19]。经过不断的引申发展，该理论已被包括图书情报在内的各学科广泛应用。在高校图书馆空间领域，其利益相关者主要包括图书馆管理者、普通馆员、读者和各相关主管部门等不同利益主体。通过借鉴各个学派研究者们对利益相关者的划分与界定，图书馆空间利益相关者大致可以划分为“主动契约型利益相关者”和“被动公众型利益相关者”两类（具体见表 1）。前者包括了图书馆馆员、各相关主管部门、资源商和空间建设者等与图书馆主动建立契约关系的利益相关者，其中，馆员是最重要的利益相关者之一；后者广泛意义上指仅仅使用图书馆空间的所有机构用户与个人用户，本文统称为读者。

表 1 图书馆空间的主要利益相关者

类型	利益相关者
主动契约型	图书馆员、学生管理者、各相关主管部门、空间设备资源提供商（出版社、杂志社、数据库商）、空间建设者（设计公司、研究院所、施工与维护单位）等
被动公众型	学生读者、教师、学生社团、党团组织、班级小组、创业团体、竞赛小组、学术研究团队、高校各职能部门等

在确定上述各个图书馆空间利益相关者的界定和范围之后，还需要进一步了解他们对图书馆空间的认知情况，以平衡各自的的利益诉求，达到求同存异、服务效益最大化的目的。根据主要的空间利益主体（馆员和读者）的空间认知进行空间改造活动也是现行法律精神和标准规范的要求，教育部印发的《普通高等学校图书馆规程》规定，高等学校图书馆作为学校的文献信息资源中心、研究服务机构和文化建设基地，需要为工作人员和师生建设具有符合一定标准的服务设施和馆舍空间[20]。新的标准《图书馆建筑设计规范》（编号 JGJ38－2015）也要求图书馆空间不仅需要满足文献资料信息的采集、加工、检索和利用要求，还需要为读者、工作人员提供良好的环境和条件[21]。由此我们可以认为，以利益相关者为视角考察和了解馆员和读者两大主要利益相关者的空间认知及差异具有较强的必要性和现实意义。

3 问卷设计与调查对象总体情况分析

3.1 问卷设计

结合认知心理学的观点，图书馆空间认知是空间利益相关主体的心理活动所驱动的对图书馆空间环境进行信息处理与加工时的内部认识过程，这种过程是一种输入和输出之间发生的系统性的信息加工过程。在实证研究中，通常采用观察、访谈和问卷等方法收集某一方面的信息加以分析。

因而，本研究主要采用访谈、问卷的方法对广东省部分高校图书馆馆员和读者的空间认知进行调查。在课题组前期已有研究的基础上邀请了此领域的从业者、专家学者对问卷题项进行多次修改，最终从图书馆空间价值认知、空间改造认知和空间需求认知等维度编制了面向馆员和读者的空间认知问卷。问卷由 2 个部分构成：第一部分是个人信息：面向馆员的问卷共 7 题，包括性别、年龄、职位、工作年限、工作单位及性质；面向读者的问卷共 6 题，包括性别、学历、专业、利用图书馆的频率、目的和停留时间；第二部分是对图书馆空间的认知评价问卷：共 12 题，包括二者对图书馆作为重要的“第三空间”等评价的认同度，以及是否赞成减少纸质馆藏、提供多样化空间服务、以学生需求为主布局设计图书馆空间、设置（小组）学习研究空间、社交空间和 24 小时自习室等。

3.2 调查对象总体情况分析

笔者于 2018 年底至 2019 年初对广东省内部分高校图书馆馆员和读者进行访谈并发放问卷进行调查，共回收有效问卷 209 份，其中面向馆员的问卷为 117 份，面向读者的问卷 92 份。同时，为了保证问卷数据的可靠性和准确性，采用克隆巴赫 α 系数（Cronbach's alpha）等方法对 209 份问卷中所含的题项分别进行了信度检验和效度检验，结果表明该问卷具有一定的可信度和参考价值。

3.2.1 调查对象性别

心理学中一系列关于性别认知差异的研究均表明青年期或成年期男性在空间认知能力方面要优于女性[22]，可见利益相关者的性别差异也会对他们的空间认知产生影响。从问卷调查数据来看，本次调查的对

象在性别构成上女性多于男性，其中女性读者占读者总数的 66. 3%，女性馆员占馆员总数的 65. 81%。但样本的性别差异不大，能较好地揭示馆员与读者的整体空间认知水平。

3.2.2　调查对象身份与角色

个体早期的生活经验和知识结构会影响人的认知加工过程，造成不同程度的认知偏向[23]，因而研究特定人群的空间认知还需要了解他们的身份角色。从调查情况来看，接受调查的读者主要以本科学生为主（98. 91%），他们拥有共同的知识背景和学习经历，从而能够获得较为一致的图书馆空间印象和认知；在受调查的馆员中，普通工作人员比例最大（44. 44%），其次是馆长、副馆长（28. 2%）和部门主任（25. 64%），这一相对均衡的职位比例为我们了解馆员们的空间认知提供了较好的研究基础。

4　高校图书馆空间利益相关者的认知内容分析

图书馆员和读者作为最主要的空间利益相关者，分别代表了不同的利益集体和服务诉求。在图书馆空间改造中，如果单纯强调馆员的认知，则读者的权益可能无法保证；而如果过分强调读者至上，则员工的利益可能会受到伤害，在员工不满意的前提下，读者服务的质量也必然大打折扣[24]。因而分析馆员和读者的空间评价、空间需求和空间改造认知的具体内容，对我们厘清两大利益相关主体的空间服务诉求、打造符合二者共同认知的图书馆空间具有一定的参考作用。

4.1　馆员对图书馆空间的评价认知

馆员空间评价认知是身处图书馆空间的馆员根据图书馆空间为其提供的能被自身大脑的一系列加工系统所加工的视觉、知觉、注意和短时记忆等认知信息所形成的一种心理认知，而根据 Lazarus 的评价理论，评价认知总是对情绪体验起至关重要的作用，即评价因素是决定情绪体验的关键所在[25]。从而使得馆员的空间评价认知能够影响其基于空间所开展的用户信息服务质量与水平，也对图书馆空间改造具有一定的反思意义。通过分析馆员空间评价的相关问卷题项，得到其空间评价的认知情况如图 1 所示：

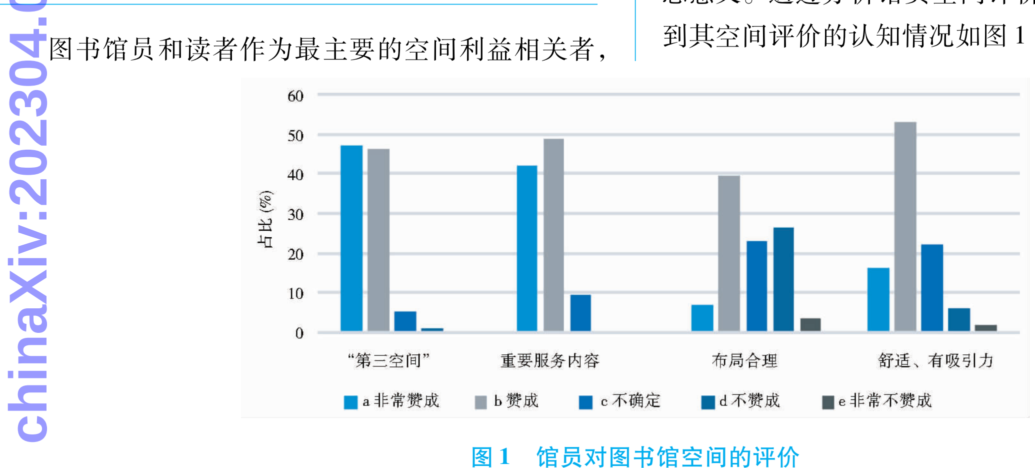


图 1　馆员对图书馆空间的评价

从图 1 可知，馆员对图书馆作为重要的“第三空间”和“服务内容”这一认知观点持赞成及以上的比例较高，分别为 94. 03% 和 90. 59%，但是仍有部分馆员对图书馆空间布局和吸引力持不确定的态度，认为其工作的图书馆空间布局不合理。表明在馆员的空间认知中：高校图书图书馆空间扮演了重要的角色，但仍有待于进一步改善其空间布局，使之成为一个舒适、有吸引力的场所。使得馆员形成这一认知的部分原因可能是出于职业的敏感性，这也凸显了图书馆空间进行改造的紧迫性和必要性。

4.2　馆员对图书馆空间的改造认知

本次接受调研的馆员来自广东省内的部分本科院校、高职中专和独立院校等高校的图书馆（详见表 2），其中大部分馆员（64. 6%）拥有 16 年及以上图书馆工作经历，拥有较为坚实的图书馆空间实践基础。笔者分析了问卷关于图书馆空间改造认知的第 3、第 4、第 7、第 8、第 9 和第 12 题项，发现馆员对图书馆空间改造的认知主要表现在以下几个方面：

表 2　问卷调查馆员来源院校分布

院校性质/数量	院校名称
双一流高校（2 所）	暨南大学、华南师范大学
普通本科院校（18 所）	南方科技大学、华南农业大学、星海音乐学院、广东医科大学、广州体育学院、广东第二师范学院、广州大学，等
高职高专（23 所）	广东机电职业技术学院、广东岭南职业技术学院、东莞职业技术学院、广州南洋理工职业学院、清远职业技术学院、广东女子职业技术学院，等
独立院校（4 所）	北京理工大学珠海学院、东莞理工学院城市学院、东莞理工学院增城学院，等

4.2.1 提供多样化的空间服务和设置 24 小时自习室

在本次调查中，有 62 位馆员十分认同（非常赞成）图书馆应提供多样化的空间服务，占馆员总数的 52.9%；有 45 位馆员较为认同（赞成）这一观点，占馆员总数的 38.4%。可见“提供多样化的空间服务”已经成为馆员对图书馆空间改造方向的重要共识。此外，设置 24 小时自习室得到了相当部分馆员的观望和反对，有近 29.05% 的馆员持怀疑和不确定态度，有 23.9% 的馆员反对（不赞成、非常不赞成）这一做法，部分馆员不确定和反对的理由是他们认为 24 小时自习室应该由学校教室管理中心负责设置和管理。

4.2.2 减少纸质馆藏数量和以学生需求为主进行布局设计

通过调查发现：有超 4 成（41.8%）的图书馆馆员认为图书馆应减少纸质馆藏数量，有超三成（31.6%）的馆员不赞成这一做法。可见馆员对“减少纸质馆藏数量”问题的认识并不一致、有所分歧。同时，调查中有 25.6% 的馆员十分赞成图书馆应以学生需求为主进行布局设计；有 61.53% 的馆员赞成这一观点，表明他们认为“以学生需求为主进行布局设计”应该成为空间改造时需要遵循的重要原则之一。

4.2.3 设置群体（小组）研习空间和社交空间

设置互动研讨空间是目前国内高校图书馆空间建设的重要内容之一，清华大学图书馆、华南师范大学图书馆和华东师范大学图书馆等都已在此方面做出大量实践探索。这一做法也得到调研的绝大部分馆员（95%）的赞同。但是对于改造成为读者社交空间，支持的馆员占 76.06%，持怀疑、不赞成和非常反对的馆员也有一定比例（23.94%），可见图书馆空间的社交属性并未得到馆员们的高度认同。

4.3 读者对图书馆空间的评价认知

读者空间认知往往被定义为一种获取、组织和利用外部环境的空间结构和其中物体间相互关系的认知过程[26]，而读者独特的空间体验形成的空间评价认知是影响这一认知过程的主导因素，也是图书馆改造自身空间布局、强化用户体验的重要依据。本文对问卷中读者空间评价部分进行了统计，结果如图 2 所示：

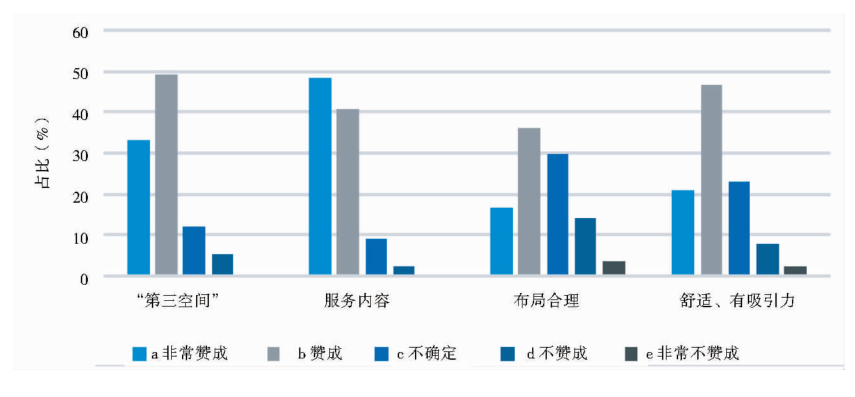


图 2 读者对图书馆空间的评价认知

从图 2 可知，读者十分认同图书馆空间是“宿舍”与“课堂”之外的“第三空间”（82.84%）和服务的重要内容（89.01%）；较为认同图书馆空间布局合理（53.01%）及舒适、有吸引力（67.41%）。该结果启示图书馆需要建构更加契合读者需求、提升用户体验的服务空间，以匹配读者对图书馆空间价值的认同。

此外，结合读者对空间的使用情况调研结果（见表 3）和访谈结果发现，图书馆的空间环境和氛围已经成为影响读者使用频率和停留时长的重要因素之一。而使用频率、停留平均时长与用户将图书馆视为学习等场所的认知之间存在显著正相关性[15]。由此可以得出读者对图书馆空间的认知路径为：图书馆空间氛围和环境－读者使用频率与停留时长－读者空间认知，即图书馆空间配置条件是读者形成空间认知的基础。

表 3 读者图书馆空间使用情况

题项	类别（比例）			
使用频率/周	不足一次（41.3%）	1－3 次（40.22%）	4－5 次（14.13%）	6－7 次（4.53%）
停留时间/次	3 小时以上（19.57%）	1－3 小时（71.74%）	1 小时以下（8.7%）	

4.4 读者对图书馆空间的需求认知

张治中指出：大学城在其图书馆的建设中更多地关注了建筑的外观造型，却忽略了真正的使用者，导致图书馆并不能很好地适应使用的需求[27]。因而亟待

了解读者确切的空间需求认知，为图书馆空间改造提供参考。笔者通过对调研结果的归纳分析，发现读者对图书馆空间的需求主要集中在社交性空间需求、研讨性空间需求和自习性空间需求 3 方面。

4.4.1　社交性空间需求

调研发现，赞成“高校图书馆应成为一个读者社交空间”的学生比例为 45. 05% ，非常赞成的学生比例为 8. 79% ，而不赞成的学生比例仅为 14. 29% ，表明读者认为图书馆需要为他们的社交提供空间支持和环境条件。启示图书馆需要重新定位和开始审视图书馆空间作为资源平台的社交价值，更多地基于社交进行图书馆实体空间和虚拟空间的建设、再造和创新，让服务绑定社交，让资源转化为知识[28]。

4.4.2　研讨性空间需求

在受调查的读者中，赞成高校图书馆应当设置群体(小组)学习和研究空间的读者有 38 人，占总读者数的 41. 76% ；非常赞成的读者有 18 人，占总读者数的 19. 78% 。可见读者具有一定的研讨性空间需求。因此，图书馆需要评估用户的学习需求，以使图书馆的空间设计适应用户的需求变化，使图书馆成为一个有价值的非正式学习空间[29]。

4.4.3　自习性空间需求

对读者空间利用目的进行调研，发现位于前 4 位的分别为自习(75%)、借书(16. 3%)、找资料(6. 52%)和上网(2. 17%)，结合读者对图书馆设置 24 小时自习室的大多(41. 76%)持赞成态度，可知自习空间需求已经成为读者对图书馆空间的重要需求。图书馆应该重视读者的这一需求并通过设置各类自习性空间予以满足。

5　高校图书馆空间利益相关者的认知差异分析

5.1　基于描述分析的空间认知差异

馆员和读者是图书馆空间最核心的两大利益相关主体，他们对图书馆空间的认知是我们开展图书馆空间改造实践的依据和参考。笔者结合本次问卷调查结果列出了二者在图书馆空间评价认知和改造认知两个方面的总的认知情况。具体如图 3 所示：

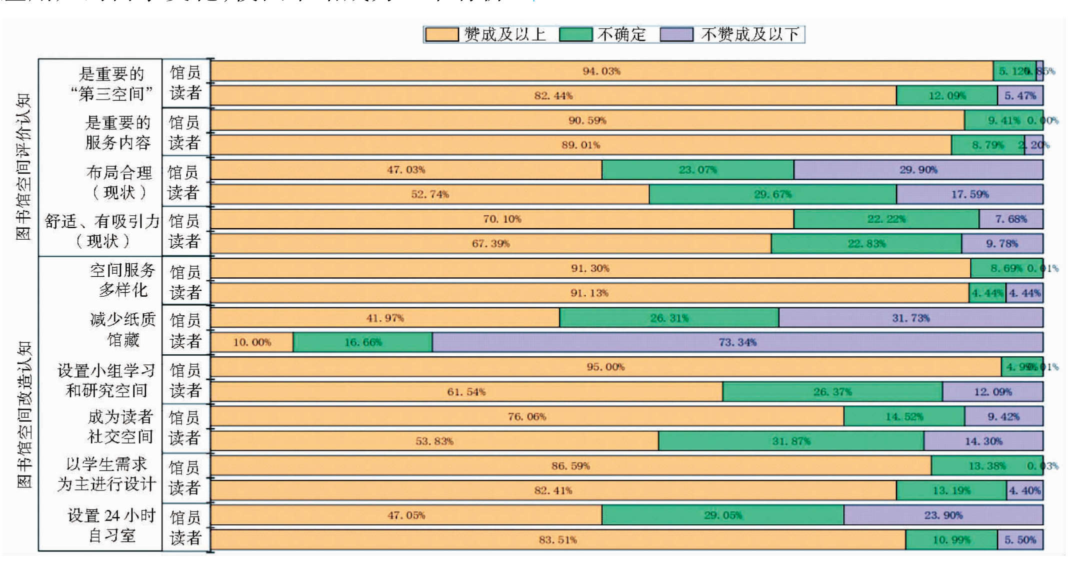


图 3　图书馆二维(馆员－读者)空间认知图

图 3 中第一、二项列出了馆员和读者对图书馆空间价值的认知：二者大都十分认同图书馆空间是重要的“第三空间”和服务内容，对空间意义表现出积极的态度；第三、四项列出了二者对图书馆空间现状的认知：二者都认为图书馆空间存在布局不合理现象，需要重新规划设计空间，以强化空间舒适度和吸引力。此调查结果与一些其他学者的研究结论[30]存在一定差异，原因可能是各高校图书馆空间发展水平不同。

关于图书馆空间改造认知，馆员和读者对不同的改造途径表现出不同的态度。具体包括：①“减少纸质馆藏”得到了馆员和读者的强烈反对，且读者反对的呼声更加明显；②关于在图书馆“设置 24 小时自习室”，大部分馆员表示不确定或反对，但绝大部分的读者都表示赞成，二者在此方面存在明显的利益冲突甚至对立；③“提供多样化的空间服务”和“以学生需求为主进行空间设计”得到了馆员和读者的高度赞同，且二者

认知差异不大;④在"设置小组学习和研究空间"和"成为读者社交空间"认知方面,馆员和读者都较为认同这一观点,但馆员表现出更为明显的支持态度。

5.2 基于统计分析的空间认知差异

在问卷调查中,如果需要了解不同群体间的认知差异,仅依靠描述性统计是无法完成的,还需要运用一定的数理统计方法挖掘现象背后的原因和揭示变量之间的潜在联系[31]。本文借助分析软件 SPSS 对馆员与读者的空间评价认知、空间改造认知的差异进行了统计与分析。其中,问卷每个问题从非常赞成到非常不赞成依次共有 5 个选项,分别对应 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分,分数越高代表不赞成程度越高。

5.2.1 空间评价认知差异 为了解馆员与读者对图书馆空间评价的认知差异,笔者从图书馆是重要的"第三空间"和服务内容、空间布局合理和有吸引力 4 个维度考察和比较二者对图书馆空间的评价认知差异,如表 4 所示:

表 4 图书馆空间的评价认知差异

维度	馆员			读者		
	均值	标准差	标准误差	均值	标准差	标准误差
图书馆是"第三空间"	1.39	1.011	0.094	1.82	0.830	0.074
空间是图书馆重要服务内容	1.56	0.858	0.080	1.56	0 .763	0.068
空间布局合理	2.63	1.411	0.131	2.54	1.068	0.095
是个舒适、有吸引力的场所	2.13	1.092	0.101	2.18	0.955	0.085

通过表 4 可看出,馆员与读者对第一个维度和第二个维度的认知得分均值都低于 2.0,而后两个维度均值都高于 2.0,表明二者都比较认可图书馆空间价值,但对空间现状满意度都较低。同时,馆员与读者对第二个维度认知的均值都为 1.56,标准差为 0.8 左右。可见二者对"空间是图书馆重要服务内容"的认知没有显著性的差异,即馆员与读者的评价认知基本一致;但馆员与读者对第一个维度的认知均值存在一定差距,表明二者对"图书馆是重要的'第三空间'"的认知存在差异。

5.2.2 空间改造认知差异 空间图书馆是连接用户与服务的重要纽带和桥梁,要求高校图书馆必须不断改造其物理空间,以满足其各利益相关者的空间诉求。因此,笔者在访谈、问卷调研的基础上,使用 SPSS 软件对馆员和读者对下列 6 种图书馆空间改造途径的认知差异进行分析。具体如表 5 所示:

表 5 图书馆空间的改造认知差异

维度	馆员			读者		
	均值	标准差	标准误差	均值	标准差	标准误差
空间服务多样化	1. 38	0. 881	0. 082	1. 62	0. 776	0. 069
减少纸质馆藏	2. 71	1. 402	0. 130	3. 77	1. 223	0. 108
设置小组学习和研究空间	1. 66	0. 874	0. 081	2. 30	1. 034	0. 092
成为读者社交空间	1. 93	1. 290	0. 120	2. 48	0. 967	0. 086
以学生需求为主进行设计	1. 78	0. 924	0. 086	1. 88	0. 822	0. 073
设置 24 小时自习室	2. 57	1. 294	0. 120	1. 87	1. 034	0. 092

通过对表 5 数据的分析发现,馆员与读者的图书馆空间改造认知既有共性,也有异性。对于"空间服务多样化"和"以学生需求为主进行设计"等合理地改造途径得到了二者一致的认同。但二者都不赞成"减少纸质馆藏",且读者更倾向于将图书馆视为保存纸质馆藏的重要场所。对于"设置 24 小时自习室"这一观点,读者一致赞成,但馆员的认同程度不高。这是因为 24 小时自习空间所涉及到的利益双方存在各自不同的利益诉求:读者往往因为学习压力需要足够时间的安静自习空间,而馆员则会担忧学生安全和值班负责等问题。

为了进一步说明馆员与读者对上述图书馆空间的 6 个改造途径的认知差异程度,通过单因素方差分析法对这 6 个维度涉及到的相关题项进行 ANOVA 分析,结果见表 6。

从表 6 可以看出在 0. 05 的置信水平上,馆员与读者对前述 6 个维度的认知存在显著性差异,差异的程度大小分别是维度 2 > 维度 3 > 维度 6 > 维度 4 > 维度 1 > 维度 5。具体分析可知,以读者需求进行空间设计和提供多样化空间服务得到了二者一致的的高度认同;但二者对图书馆通过减少纸质馆藏增加空间容量

表 6 馆员与读者对图书馆空间的改造途径认知差异 ANOVA 分析

项目	维度 1		维度 2		维度 3		维度 4		维度 5		维度 6	
	F	显著性	F	显著性	F	显著性	F	显著性	F	显著性	F	显著性
数值	5. 212	0. 023	39. 971	0. 000	26. 511	0. 000	14. 259	0. 000	0. 896	0. 345	22. 059	0. 000

这一举措产生了较大分歧,这些研究结论与前述分析结果一致。

6 思考与建议

6.1 关注利益相关者的需求动机与行为体验

根据前述分析可知,图书馆空间利益相关者对图书馆空间的需求认知主要表现在读者对社交研讨、自主学习的需求和馆员对工作休闲、自我发展等的需求。这些需求动机是图书馆重新设计自身资源空间、研习空间和公共活动空间等实体空间的基础和依据,也是建设“第三代高校图书馆”[32]的应有之义。从读者和馆员需求认知维度来审视空间服务的发展趋势,图书馆空间将是一个“动态的多元空间”[33]。因为没有任何一种类型的空间能够满足用户的所有需求,适合各种各样的活动,所以成功的图书馆空间是不断变化的[34]。未来的图书馆空间必然具有资源保存、社交共享、自习研讨和创新合作等多种维度的价值,其总体发展趋向是在保证足额纸质馆藏的基础上,不断吸纳各种有利于读者个人发展的多元空间元素,将图书馆空间打造成为一个服务高等教育事业、促进知识流动和辅助教学科研、人才培养的不断生长着的有机体。

同时,我们还必须明确图书馆的“空间再造”是一项以使用者的空间意识和空间认知为基础,以空间需求及动机为核心,涵盖了馆员和读者等利益相关者的生理、心理、物质、精神等多个方面因素的理性与感性兼具的创造性活动。因此,关注用户空间利用需求动机、行为体验及其变化趋势始终是图书馆空间再造与空间服务的核心环节。图书馆不仅需要满足用户使用过程中对空间的便利性、舒适性、安全性、私密性和隐私性等的要求,并用专业的视野审视和安排空间内提供合适的光照\灯光、噪音隔离、整体颜色、家具材质、气味、温度和通风等细节因素,还应该强化读者空间认知教育工作、完善读者空间利用行为评价与评估体系和加快用户空间行为数据的挖据与应用,以建立契合利益相关者需求的图书馆空间。

6.2 加强空间利益相关者之间的互动与交流

基于空间的服务是为未来图书馆的重要服务内容之一。高校图书馆空间不仅是馆员展开办公服务活动的物理基础和实践基石,也是读者实现知识学习、信息检索、休闲娱乐、小组研究和社交活动的实体空间。结合本次调研结果可知,在馆员与读者的共同认知中,图书馆设置小组学习和研究空间、24 小时自习室等各类学习空间和开展多样化的空间服务不仅不会弱化高校图书馆资源中心的传统地位,更能凸显图书馆作为“第三空间”和“重要服务内容”的重要性。而对于设置 24 小时自习室,虽然符合读者的需求和认知,但并未得到馆员的认同,因而需要图书馆强化二者的沟通交流、增进互信理解以满足二者共同的空间利益诉求,实现相互促进和共同发展。

图书馆空间建立正确的认知是空间再造的思想基础[35]。在实际情况中,由于不同类型的高校自身定位、发展水平和图书馆的资金、规模、资源以及环境等存在不同,使得不同院校的图书馆馆员与读者等空间相关责任主体对图书馆的空间认知、评价存在不同程度的差异。这就要求我们开展空间再造实践时,使馆员与读者形成符合实际馆情的空间认知,建设符合空间利益相关者共同空间认知的图书馆空间。此外,图书馆在进行空间建设中还应该充分考虑使用者的诉求和意见,吸引读者参与到图书馆空间再造过程来。如面向不同利益相关群体召开座谈会、拓宽读者意见征集渠道和面向全校师生进行图书馆空间设计比赛等,并充分平衡和协调馆员与读者的空间利益诉求,达到让使用者获得良好空间利用体验的目的。

6.3 提升图书馆空间配置的专业性和针对性

近二三十年来,我国大部分高校图书馆都新盖了面积更大的馆舍空间,面积呈现不断扩大的总趋势。统计数据显示,2017 年我国高校图书馆馆舍总面积已经达到 1 961. 7 万平方米,馆均值为 2. 52 万平方米,其中山东大学图书馆、中山大学图书馆和厦门大学图书馆馆舍总面积均超过 10 万平方米[36]。结合前述可知,图书馆空间是重要的第三空间及服务内容已成为当前各个空间利益相关者的共同认知。在扩大馆舍的前提下,压缩馆藏空间、拓宽研讨空间是我国高校图书馆空间再造的共同趋势,加之图书馆主动契约型空间利益主体在空间再造过程中对空间名称、配置和功能的移植,导致了再造空间内的设备配置针对性不强、服务效率有限和趋同现象。

图书馆空间在改造的前期调研工作中应该充分了

解用户的认知水平和专业需求,据此配置一些面向各个学科专业师生的专业化服务支持和设施设备。如武汉大学信息分馆创客俱乐部向用户提供了 VR 体验设备和各类 VR 资源:游戏类(射击、飞行等),视频类(各种格式 3D 视频、360 度视频等),体育类和智力类;其他改造空间内还提供图形、图像、视频等专业设计及加工的专用电脑、大平板电脑和触屏电脑等设备设施。此外,还可以适当摆放一些色彩丰富、形态和质感各异、香气宜人的植物群落,为用户的饮食休息和休闲娱乐提供舒适的空间环境。

6.4 强化图书馆再造空间的组织、协调和管理

图书馆空间是一种独立于图书馆“资源”和“人”之外的连接资源与用户服务的重要纽带,应该对其进行专门的组织、协调与管理。从管理手段上来说,我国高校图书馆目前对再造空间读者使用层面的综合组织、协调和管理主要是采用“空间预约管理系统”进行的,部分图书馆还辅以其他空间服务和管理方式(微信、移动应用 APP、现场填表预约和预约机等)进行网络化协调管理。读者可以通过访问图书馆官方网站或直接登入“图书馆空间管理系统”进行形式多样的各种信息共享空间预约,申请人或预约小组成员在规定时限内至各研修间门禁终端处刷卡使用,或至值班台签到并领取钥匙进共享空间,使用者可以在空间内自由进行开放与互动、交流与共享、研讨与合作及学术研究等。

各空间用户管理系统为图书馆空间用户利用与管理提供了非常好的管理手段。下一阶段,图书馆还应该从丰富空间预约系统的功能设计,提供更多个性化和贴合用户实际使用需求的特色服务内容(如可查看空间的实景图片和设施配置、预约馆员一对一服务和申请专业化的设备、空间的筛选与查找等),立足用户利用行为特点和规律进行一体化的全面管理,以及分配空间的详细开放时间、利用要求、使用政策和出台空间使用流程帮助等方面提高用户空间使用效率,从而使用户获得良好的空间使用体验和促进改造空间的高效有序利用。此外,对图书馆内各个部门和岗位人员之间的责任分配与协调,组织建立健全的空间管理体系与机制对于保证改造空间的有序和高效利用也尤为重要,应该得到全流程的关注与维护。

参考文献:

[1] 段小虎,张梅,熊伟. 重构图书馆空间的认知体系[J]. 图书与情报,2013(5):35－38.

[2] 刘亚玲. 人文化成——图书馆社会教育功能的理性回归[J]. 图书馆建设,2014(9):7－10.

[3] 王文娟. 图书馆与休闲文化[J]. 宁夏师范学院学报, 2010(2):153－155.

[4] 孙钥. 天堂就是图书馆的模样[N]. 杭州日报,2012－02－06(6).

[5] 乔峤. 高校图书馆空间再造与服务创新[J]. 图书情报导刊, 2018,3(9):6－11.

[6] 陈丽春. 拓展高校图书馆服务功能的举措——谈高校图书馆与出版社联合建书店[J]. 图书情报知识,2003(4):66－67.

[7] 王宇,车宝晶,刘偲偲. 馆店融合:大学图书馆空间服务转型新战略[J]. 图书馆工作与研究,2019(3):5－9.

[8] 王彦,田文夫. 智慧图书馆环境下高校图书馆空间再造趋势研究[J]. 情报探索,2019(3):107－112.

[9] 邓李君. 高校图书馆空间再造与智慧服务融合研究[J]. 图书馆研究与工作,2018(12):60－63.

[10] 陈冰. “双创”背景下高校图书馆创客空间发展模式与运营策略研究[J]. 河南图书馆学刊,2018,38(12):29－31.

[11] 王宇,孙鹏. 高校图书馆创客空间建设与发展趋势展望[J]. 图书情报工作,2018,62(2):6－11.

[12] 马吟雪,严丹. 从多维立体的文化活动打造到多位一体的文化空间创建——上海外国语大学“世界文明之旅”文化季的实践与启示[J]. 上海高校图书情报工作研究,2018,28(4):30－35.

[13] 王宇,车宝晶,王磊. 能动性学习与图书馆能动型空间再造[J]. 图书情报工作,2019,63(8):24－28.

[14] 周久凤. 图书馆空间的多维表征及再造策略[J]. 图书馆,2016(6):75－79.

[15] 燕大元,张晓莹,何萱,等. 高校图书馆用户认知与图书馆使用的相关性分析[J]. 图书情报工作,2018,62(S1):11－15.

[16] 肖平,杨晓娜. 信息共享空间用户使用意愿实证研究——以天津外国语大学滨海校区图书馆为例[J]. 图书馆,2016(6):86－91.

[17] 王婧,张娟,张勃. 公共图书馆建筑空间使用率研究与评价[J]. 华中建筑,2016,34(4):128－131.

[18] 卢永红. 数字化背景下高校图书馆交流空间浅论[D]. 成都:西南交通大学,2016.

[19] 张旭. 国际智库评价图谱:基于利益相关者的演化述评[J]. 情报理论与实践,2019,42(3):49－54.

[20] 中华人民共和国教育部. 教育部关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知. [EB/OL]. (2015－12－31)[2019－04－23]. http://www.moe.edu.cn/srcsite/A08/moe_736/s3886/201601/t20160120_228487.html.

[21] 中华人民共和国住房和城乡建设部. 住房城乡建设部关于发布行业标准《图书馆建筑设计规范》的公告[EB/OL]. [2019－04－23]. http://www.mohurd.gov.cn/wjfb/201510/t20151021_225314.html.

[22] 黄希庭. 人格心理学[M]. 杭州:浙江教育出版社,2002.

[23] 艾森克,基恩. 认知心理学[M]. 5 版. 高定国,何凌南. 译. 上海:华东师范大学出版社,2009.

[24] 李宏荣,练六英. 利益相关者理论视角下的图书馆社会合作研究[J]. 图书馆论坛,2010,30(6):91－95.
[25] LAZARUS R S. Emotion and adaptation[M]. Oxford:Oxford University Press,1991.
[26]方方,王佐仁,王立平,等. 我国认知神经科学的研究现状及发展建议[J]. 中国科学基金,2017,31(3):266－274.
[27] 张治中. 广州大学城高校图书馆读者空间评价及优化策略[D]. 广州:广州大学,2017.
[28] 王弋,王亚秋,王元立,等. 基于社交的高校图书馆空间再造及服务创新探讨[J]. 河北科技图苑,2017,30(6):55－59.
[29] MONTGOMERY S. E. Library space assessment: user learning behaviors in the library[J]. Journal of academic librarianship,2014,40(1):70－75.
[30] 隆茜,黄燕. 高校图书馆空间使用评估研究[J]. 图书馆建设,2016(3):78－84.
[31] 徐建华,吴子璇,路锦怡. 规范性问卷调查方法在图书馆学研究中的运用——以图书馆员刻板印象研究为例[J]. 图书情报工作,2019,63(1):140－14.
[32] 吴建中. 走向第三代图书馆[J]. 图书馆杂志,2016,35(6):4－9.
[33] 杨淑敏. "第三空间"视域下高校图书馆空间再造及服务创新[J]. 图书馆学刊,2018,40(9):66－70.
[34] 伍玉伟,宋瑞杰,黄耀东. 国外高校图书馆空间再造研究进展[J]. 大学图书情报学刊,2019,37(2):114－118.
[35] 张惠君,王元,翟中会,等. 高校图书馆主题空间再造与创新实践[J]. 图书情报工作,2017,61(20):105－110.
[36] 吴汉华,王波,朱强. 2017年中国高校图书馆基本统计数据分析[J]. 大学图书馆学报,2018,36(6):37－43.

作者贡献说明:
伍玉伟:研究主题提出、问卷设计及论文撰写;
洪芳林:问卷数据收集、论文修改与定稿。

An Empirical Study on Spatial Cognition of University Library: From the Perspective of Stakeholders

Wu Yuwei[1] Hong Fanglin[2]
[1] Library of Guangzhou University, Guangzhou 510006
[2] School of Economics and Management, South China Normal University, Guangzhou 510006

Abstract: [**Purpose/significance**] Aiming to understand the librarian and reader's cognition of library space, and to provide reference for the practice of space reengineering in university libraries. [**Method/process**] This paper used the methods of interview and questionnaire survey, studied the cognition of library space of university librarians and readers in Guangdong Province. From the perspective of stakeholders, this paper empirically analyzed the cognition and differences between the two in library space evaluation, space demand and space transformation by using the methods of literature investigation, interdisciplinary research, statistical analysis and descriptive analysis. [**Result/conclusion**] Librarians and readers generally agree on the value and function of library space. However, readers believe that library space should have 3 attributes of social, research and self-study, and librarians advocate setting up Group (group) study space and carrying out diversified space services. The spatial cognition of the two is different, supplemented by each other, which together constitute and perfect the direction and path of library space reengineering.

Keywords: university library space cognition stakeholders